



路好走、走好路,车好乘、乘好车,货好运、运好货

前言

近年来,市交通委按照全面深化改革要求,集中力量加快“综合交通、生态交通、智慧交通、满意交通”建设,始终把群众路线作为根本路线贯穿工作全过程,注重把民生理念融入规划、建设、管理、服务各个环节,注重基本公共服务的全覆盖,注重保障人民群众生命财产安全,加快实现“路好走、走好路,车好乘、乘好车,货好运、运好货”目标,使交通运输发展成果更多更广泛地惠及广大人民群众。

宁波交通提前完成年度民生实事工程

快捷出行 城市交通主打款

国家“公交都市”创建以来,无论是“公交1小时优惠换乘”,还是“公共自行车投放”;无论是“出租汽车电召”,还是“轨道交通接驳配套”……公共交通让出行更顺畅,最大限度满足市民大众出行。据了解,宁波“以轨道交通和中运量公交为骨干、常规公交为主体、出租汽车为补充、公共自行车为延伸、城乡一体化为拓展”的“四车一体”大公交体系已逐步形成。全市常规公交企业15家,运力达7276标台,日均客运量190多万人次。全省首创公交1小时换乘优惠,为市民节省出行成本2亿余元。全省首推“无线公交”,市民可实时查询市六区公交车辆、换乘路径和周边车站信息,目前“宁波通”活跃用户有30万。

全省首创平价定制公交。东西向的定制1号线,全程14.8公里,票价3元,速度比普通公交出行快30%至40%,受到通勤市民的欢迎。城乡公交“一体化”重点突破。成功开通中心城区至余姚、慈溪公交线路,余姚地区率先实现城区、城镇、镇村公交一体化“三个100%”。出租车电召服务在全国率先接入支付宝支付功能。电召中心电话呼入量累计512万次,日均调度量突破10万,叫车成功率稳定在60%以上。完成个体出租汽车公司化改造,在省内率先实现出租车公司化管理全覆盖。市区公共自行车租赁网点800个,公共自行车2万多辆,办卡35万张,总租车量近2500万辆次,日均租车10万辆次,单日最高12.7万辆次。实现了“通租通还、无卡还车、自助服务、24小时租还、自行车捐赠、免费WIFI全覆盖”,“甬城特色”的公共自行车服务管理系统逐渐成形。宁波轨道1号线一期自今年5月30日开通试运营以来,累计客运量超过一千万人次,日均客流6.5万人次,单日最高15万人次,准点率99.9%。轨道1号线延时,夜间公交线同步延时,助推“月光经济”;“无车日”推出轨道+公交免费换乘票,每晚7时后沿线购物满50元可免费坐地铁,第一批发放50万张。截至目前,今年市区新辟公交线路18条,优化调整44条;更新清洁能源出租汽车497辆;新增公共自行车网点200个,投放自行车6000辆;投入清洁能源公交车400余辆。



公路联网 惠及千家万户

宁波交通部门高度重视大路网建设。据统计,截至2013年底,全市公路总里程10892公里,其中高速公路496公里,国道497公里、省道804公里,公路密度111.41公里/百万平方公里,在全省处于领先地位,实现了县县通高速的目标。全面奔小康,关键在农村;农村奔小康,基础在交通。尽管乡土中国正在经历千年未有之发展变局,但农业还是“四化同步”的短板,农村还是全面建成小康社会的短板。截至目前已全面完成今年市政府下达给交通委的公路联网公路建设实事工程任务。宁波农村公路建设总投资达46.1亿元(不包括县、乡道),建设总里程达4274公里,改善了2955个村的交通出行条件。按照每投资4亿元拉动经济增长1个百分点计算,农村公路累计拉动GDP增长十多个百分点,对宁波社会、经济的快速发展功不可没。当初省里要求农村公路建设标准为四级及以上,宁波交通的公路部门敢于挑战、自加压力,将标准适当提高,要求新建农村公路标准必须在四级公路及以上。

严格执法 维护道路运输秩序

严厉打击交通违法、违章行为。为维护交通运输市场秩序,市交通委大力开展各类专项整治行动,建立全市联动、联合稽查长效机制,积极探索执法公信力建设,提升执法透明度,大力打造公正、高效、务实的执法形象。今年运管部门共出动稽查力量2.5万人次,开展打击“黑车”、客运违章、维修驾培为重点的各类违法案件1577起。公路部门累计检查17.7万辆涉嫌超限运输车辆,查处违法超限车辆9247辆;卸载货物12.8万吨,罚款1822万元。港航部门开展打非治违专项行动,共查处违法案件22起,罚款43.6万元。交通执法成效显著,极大地维护了交通运输市场秩序,促进了行业健康发展。

不断完善基层执法站所体系建设。针对当前基层执法站所按照路政、运政、港航三条线各自布局的特点,市交通委编制了《宁波市交通运输基层执法站所布局与建设规划(2014-2020)》,对全宁波市交通运输基层执法站所布局进行精简整合,计划由目前的180个交通基层执法站所缩减到132个。目前正指导鄞州、奉化等地建设试点,力争建成规范高效、网络全覆盖、配套齐全的集约化交通运输综合执法站所体系。坚持公正、公平的文明执法。文明规范执法是交通运输执法的生命,市交通委把开展文明规范执法活动确定为长期性活动,通过纠正执法个案不文明行为为切入点,全面推开文明规范执法活动。为起到榜样引领、先进示范效应,定期开展了“群众满意基层执法站所”、“十佳文明规范执法示范单位”、“十佳执法标兵”等评选活动。



便利窗口 最美的形象代言

位于市政府行政服务中心的宁波交通审批窗口并不大,拥有齐全的办公设施,智能化的管理,这里的工作人员着装整洁大方,举手投足中传递着亲切。“您好,请问是叶师傅吗?我是交通运政审批处的工作人员,我想请问您,昨天在我们窗口办理营运证的时候,工作人员的服务态度怎么样?如果打分,您打几分?十分是非常满意,请您依次打一下分?”这个细节,一般市民是看不到的,却是每天上班后,这里的后台班长首先要做的事:打电话回访办事群众对窗口工作人员服务态度感受。而这种“前台审批,后台回访”制度,可以最大程度保证前台工作人员提供优质服务。着装整齐统一,在岗与否都要摆放告示牌;对来办事群众主动问候和询问,仔细倾听、耐心解答问题,使用普通话或易于沟通的语言,向服务对象提供规范服务用语;客户有疑问时,耐心倾听,再次确认服务需求……实行标准化管理体系以来,市运管局驻市行政服务中心窗口各项工作更是按照明确标准的程序和规范的流程,通过制定详细科学的目标和达标制度、设计物品摆放标准图样,全体工作人员定岗定责互相督促提高工作人员的自觉、自省、自查意识,实现了职责更明确、工作更规范、环境更优美、办件更高效。在宁波市行政服务中心有10个交通窗口,其中运管窗口有6个。据了解,运管窗口的业务量占了所有交通窗口的90%以上,运管窗口前时常出现排队等候现象,平均每天每个窗口要受理100多起业务。针对此情,宁波

运管在整个行政服务中心率先推出“无午休服务”,专人值守“午间窗口”。截至10月底,今年运管窗口已受理午间办理事项超过300起。每天,宁波交通12328热线的道路运政举报投诉服务中心要接到近500个受理电话,其中失物查找电话占到了1/5,其他还包括法律法规和政策咨询、运政举报投诉、网络视频监控等职能。成立12年以来,从最初的道路运输服务质量投诉举报的单一职能,12328已经发展成为涵盖道路运输全方位服务的综合服务平台,成为宁波交通的品牌热线。12328按照规范化要求,配备了具有领先水平的监控系统及高性能语音处理计算机,简化了操作,大大提高了举报投诉受理的效能。中心还在全省率先推出专人专职出租车轨迹查找热线,重点攻破对无车号的失物查找案件。为保障所有工作的规范化开展,中心实行24小时值班制度和首问责任制,接听人对案件的受理登记、跟踪反馈、结案归档等工作实行全程服务。在人性化建设的创新方面,12328对来电随机进行电话回访,通过沟通改正不足,发扬长处。近两年,12328用100%的电话案件办结率和90%以上的回访满意率诠释着“最美热线”。“要修车,找81890”。今年年初以来,81890车辆维修救援服务网络再次扩容,新吸纳65家维修企业入网,全市参与救援网络企业达到190家,近7万辆私家车受惠,半小时救援网已经形成。自2013年8月81890车辆维修救援服务网络建成至2014年10月底,由81890方实施维修调度的车辆救援案件258起,派车实施现场施救的226起,转接电话咨询的32起,成功率为100%。

